



**ABNT - Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar
CEP 20003-900 - Caixa Postal 1680
Rio de Janeiro - RJ
Tel.: PABX (21) 3974-2300
Fax: (21) 2240-8249/2220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2002,
ABNT—Associação Brasileira de
Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

NOV 2002

NBR ISO 19011

Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

Origem: Projeto 25:003.07-001:2002
ABNT/CB-25 - Comitê Brasileiro da Qualidade
CE-25:003.07 - Comissão de Estudo de Auditoria de Sistema de Gestão da Qualidade
CE-38:002.001 - Comissão de Estudo de Auditoria Ambiental e Investigações Correlatas
NBR ISO 19011 - Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
Descriptors: Auditing. Quality management system. Environmental management system
Esta Norma cancela e substitui as NBR ISO 10011-1:1993, NBR ISO 10011-2:1993, NBR ISO 10011-3:1993, NBR ISO 14010:1996, NBR ISO 14011:1996 e NBR ISO 14012:1996
Esta Norma é equivalente à ISO 19011:2002
Incorpora Errata nº 1 de FEV 2003
Válida a partir de 29.12.2002

Palavras-chave: Auditoria. Sistema de gestão da qualidade.
Sistema de gestão ambiental

25 páginas

Sumário

- Prefácio
- Introdução
- 1 Objetivo e campo de aplicação
- 2 Referências normativas
- 3 Termos e definições
- 4 Princípios de auditoria
- 5 Gerenciando um programa de auditoria
- 6 Atividades de auditoria
- 7 Competência e avaliação de auditores

Prefácio

A ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Pública entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

As séries de Normas NBR ISO 9000 e NBR ISO 14000 enfatizam a importância de auditorias como uma ferramenta de gestão para monitorar e verificar a eficácia da implementação da política da qualidade e/ou ambiental de uma organização. Auditorias também são uma parte essencial das atividades de avaliação da conformidade, tais como certificação/registo externo e avaliação e acompanhamento da cadeia de fornecedores.

Esta Norma fornece orientação sobre a gestão de programas de auditoria, sobre a realização de auditorias internas ou externas de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, assim como sobre a competência e a avaliação de auditores. É intenção que esta Norma se aplique a um grande número de usuários potenciais, incluindo auditores, organizações que implementam sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, organizações que precisam realizar auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental por razões contratuais e organizações envolvidas em certificação ou treinamento de auditor, em certificação/registo de sistemas de gestão, em credenciamento ou em padronização na área de avaliação da conformidade.

Pretende-se que a orientação desta Norma seja flexível. Como indicado em vários pontos do texto, o uso destas diretrizes pode diferir de acordo com o tamanho, natureza e complexidade das organizações a serem auditadas, como também com os objetivos e escopos das auditorias a serem executadas. Ao longo desta Norma, orientação adicional ou exemplos em tópicos específicos são fornecidos na forma de ajuda prática em caixa de texto. Em alguns casos a intenção da ajuda prática em caixa de texto é dar apoio na utilização desta Norma em pequenas organizações.

A seção 4 descreve os princípios da auditoria. Estes princípios ajudam o usuário a entender a natureza essencial da auditoria e são uma introdução necessária para as seções 5, 6 e 7.

A seção 5 fornece orientação para a gestão dos programas de auditoria e cobre pontos tais como designação de responsabilidade pela gestão de programas de auditoria, estabelecimento dos objetivos do programa de auditoria, coordenação de atividades de auditoria e disponibilização de recursos suficientes para a equipe de auditoria.

A seção 6 fornece orientação sobre a realização das auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, incluindo a seleção de equipes de auditoria.

A seção 7 fornece orientação sobre a competência necessária a um auditor e descreve um processo para avaliar auditores.

Onde sistemas de gestão da qualidade e ambiental são implementados conjuntamente, fica a critério do usuário desta Norma se as auditorias do sistema de gestão da qualidade e do sistema de gestão ambiental serão realizadas separadamente ou em conjunto.

Embora esta Norma seja aplicável à auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, o usuário pode considerar a adaptação ou extensão da orientação aqui fornecida para aplicação em outros tipos de auditorias, incluindo auditorias em outros sistemas de gestão.

Esta Norma fornece somente orientação, embora os usuários possam aplicá-la no desenvolvimento de seus próprios requisitos relativos a auditoria.

Adicionalmente, qualquer outro indivíduo ou organização com interesse em monitorar a conformidade com requisitos, tais como especificações de produto ou leis e regulamentos, pode achar útil a orientação desta Norma.

1 Objetivo e campo de aplicação

Esta Norma fornece orientação sobre os princípios de auditoria, gestão de programas de auditoria, realização de auditorias de sistema de gestão da qualidade e auditorias de sistema de gestão ambiental, como também orientação sobre a competência de auditores de sistemas de gestão da qualidade e ambiental.

É aplicável a todas as organizações que necessitam realizar auditorias internas ou externas de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental ou gerenciar um programa de auditoria.

A aplicação desta Norma para outros tipos de auditorias é possível, em princípio, contanto que, em tais casos, seja dada consideração especial à identificação da competência necessária aos membros da equipe de auditoria.

2 Referências normativas

Os documentos normativos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições desta Norma. Para referências datadas, quaisquer emendas ou revisões subseqüentes destas publicações não se aplicam. Porém, as partes em acordos baseados nesta Norma são encorajadas a verificar a possibilidade de se usarem as edições mais recentes dos documentos normativos citados a seguir. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes dos documentos normativos referidos. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

NBR ISO 9000:2000, Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário

ISO 14050:1998, Environmental management - Vocabulary

3 Termos e definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se os termos e definições das NBR ISO 9000 e ISO 14050, a menos que sejam substituídos pelos termos e definições dados a seguir.

Um termo em uma definição ou nota que esteja definido em algum lugar nesta seção está indicado em **negrito**, seguido da sua numeração entre parênteses. Tal termo em **negrito** pode ser substituído na definição por sua definição completa.

3.1 auditoria

processo sistemático, documentado e independente para obter **evidências de auditoria** (3.3) e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os **critérios da auditoria** (3.2) são atendidos

NOTA 1 Auditorias internas, algumas vezes chamadas de auditorias de primeira parte, são conduzidas pela própria organização, ou em seu nome, para análise crítica pela direção e outros propósitos internos, e podem formar a base para uma autodeclaração de conformidade da organização. Em muitos casos, particularmente em pequenas organizações, a independência pode ser demonstrada pela liberdade de responsabilidades pela atividade sendo auditada.

NOTA 2 Auditorias externas incluem aquelas auditorias geralmente chamadas de auditorias de segunda e de terceira partes. Auditorias de segunda parte são realizadas por partes que têm um interesse na organização, tais como clientes, ou por outras pessoas em seu nome. Auditorias de terceira parte são realizadas por organizações externas de auditoria independente, tais como organizações que provêem certificados ou registros de conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001 ou NBR ISO 14001.

NOTA 3 Quando sistemas de gestão da qualidade e ambiental são auditados juntos, isto é chamado de auditoria combinada.

NOTA 4 Quando duas ou mais organizações de auditoria cooperam para auditar um único **auditado** (3.7), isto é chamado de auditoria conjunta.

3.2 **critério de auditoria**

conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos

NOTA - Critérios de auditoria são usados como uma referência contra a qual a **evidência de auditoria** (3.3) é comparada.

3.3 **evidência de auditoria**

registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos **critérios de auditoria** (3.2) e verificáveis

NOTA - Evidência de auditoria pode ser qualitativa ou quantitativa.

3.4 **constatações de auditoria**

resultados da avaliação da **evidência de auditoria** (3.3) coletada, comparada com os **critérios de auditoria** (3.2)

NOTA - Constatações de auditoria podem indicar tanto conformidade quanto não-conformidade com o critério de auditoria ou oportunidades para melhoria.

3.5 **conclusão de auditoria**

resultado de uma **auditoria** (3.1), apresentado pela **equipe de auditoria** (3.9) após levar em consideração os objetivos da auditoria e todas as **constatações de auditoria** (3.4)

3.6 **cliente de auditoria**

organização ou pessoa que solicitou uma **auditoria** (3.1)

NOTA - O cliente de auditoria pode ser o **auditado** (3.7) ou qualquer outra organização que tem o direito regulamentar ou contratual para solicitar uma auditoria.

3.7 **auditado**

organização que está sendo auditada

3.8 **auditor**

pessoa com a **competência** (3.14) para realizar uma **auditoria** (3.1)

3.9 **equipe de auditoria**

um ou mais **auditores** (3.8) que realizam uma **auditoria** (3.1), apoiados, se necessário, por **especialistas** (3.10)

NOTA 1 Um auditor na equipe de auditoria é indicado como o líder da equipe de auditoria.

NOTA 2 A equipe de auditoria pode incluir auditores em treinamento.

3.10 **especialista**

pessoa que fornece conhecimento ou experiência específicos para a **equipe de auditoria** (3.9)

NOTA 1 Conhecimento específico ou experiência é aquele que diz respeito à organização, processo ou atividade a ser auditada, ou idioma ou cultura.

NOTA 2 Um especialista não atua como um **auditor** (3.8) na equipe de auditoria.

3.11 programa de auditoria

conjunto de uma ou mais **auditorias** (3.1) planejado para um período de tempo específico e direcionado a um propósito específico

NOTA - Um programa de auditoria inclui todas as atividades necessárias para planejar, organizar e realizar as auditorias.

3.12 **plano de auditoria**

descrição das atividades e arranjos para uma **auditoria** (3.1)

3.13

escopo de auditoria

abrangência e limites de uma auditoria (3.1)

NOTA - O escopo de auditoria geralmente inclui uma descrição das localizações físicas, unidades organizacionais, atividades e processos, bem como o período de tempo coberto.

3.14

competência

atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades

4 Princípios de auditoria

A auditoria é caracterizada pela confiança em alguns princípios. Eles fazem da auditoria uma ferramenta eficaz e confiável em apoio a políticas de gestão e controles, fornecendo informações sobre as quais uma organização pode agir para melhorar seu desempenho. A aderência a estes princípios é um pré-requisito para se fornecer conclusões de auditoria que são relevantes e suficientes, e para permitir que auditores que trabalhem independentemente entre si cheguem a conclusões semelhantes em circunstâncias semelhantes.

Os princípios seguintes estão relacionados a auditores.

a) **Conduta ética:** *o fundamento do profissionalismo*

Confiança, integridade, confidencialidade e discrição são essenciais para auditar.

b) **Apresentação justa:** *a obrigação de reportar com veracidade e exatidão*

Constatações de auditoria, conclusões de auditoria e relatórios de auditoria refletem verdadeiramente e com precisão as atividades da auditoria. Obstáculos significantes encontrados durante a auditoria e opiniões divergentes não resolvidas entre a equipe de auditoria e o auditado são relatados.

c) **Devido cuidado profissional:** *a aplicação de diligência e julgamento na auditoria*

Auditores pratiquem o cuidado necessário considerando a importância da tarefa que eles executam e a confiança colocada neles pelos clientes de auditoria e outras partes interessadas. Ter a competência necessária é um fator importante.

Outros princípios se relacionam à auditoria, que é por definição independente e sistemática.

d) **Independência:** *a base para a imparcialidade da auditoria e objetividade das conclusões de auditoria*

Auditores são independentes da atividade a ser auditada e são livres de tendência e conflito de interesse. Auditores mantêm um estado de mente aberta ao longo do processo de auditoria para assegurar que as constatações e conclusões de auditoria serão baseadas somente nas evidências de auditoria.

e) **Abordagem baseada em evidência:** *o método racional para alcançar conclusões de auditoria confiáveis e reproduzíveis em um processo sistemático de auditoria*

Evidência de auditoria é verificável. É baseada em amostras das informações disponíveis, uma vez que uma auditoria é realizada durante um período finito de tempo e com recursos finitos. O uso apropriado de amostragem está intimamente relacionado com a confiança que pode ser colocada nas conclusões de auditoria.

A orientação fornecida nas seções restantes desta Norma está baseada nesses princípios.

5 Gerenciando um programa de auditoria

5.1 Generalidades

Um programa de auditoria pode incluir uma ou mais auditorias, dependendo do tamanho, natureza e complexidade da organização a ser auditada. Estas auditorias podem ter uma variedade de objetivos e também podem incluir auditorias combinadas ou auditorias em conjunto (ver Notas 3 e 4 da definição de auditoria em 3.1).

Um programa de auditoria também inclui todas as atividades necessárias para planejar e organizar os tipos e números de auditorias e para fornecer os recursos para conduzi-las eficaz e eficientemente dentro do período de tempo especificado.

Uma organização pode estabelecer mais de um programa de auditoria.

Convém que a Alta Direção da organização conceda a autoridade para gerenciar o programa de auditoria.

Convém que aqueles designados com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria

- a) estabeleçam, implementem, monitorem, analisem criticamente e melhorem o programa de auditoria, e
- b) identifiquem os recursos necessários e assegurem que eles sejam providos.

A figura 1 ilustra o fluxo do processo de gestão de um programa de auditoria.

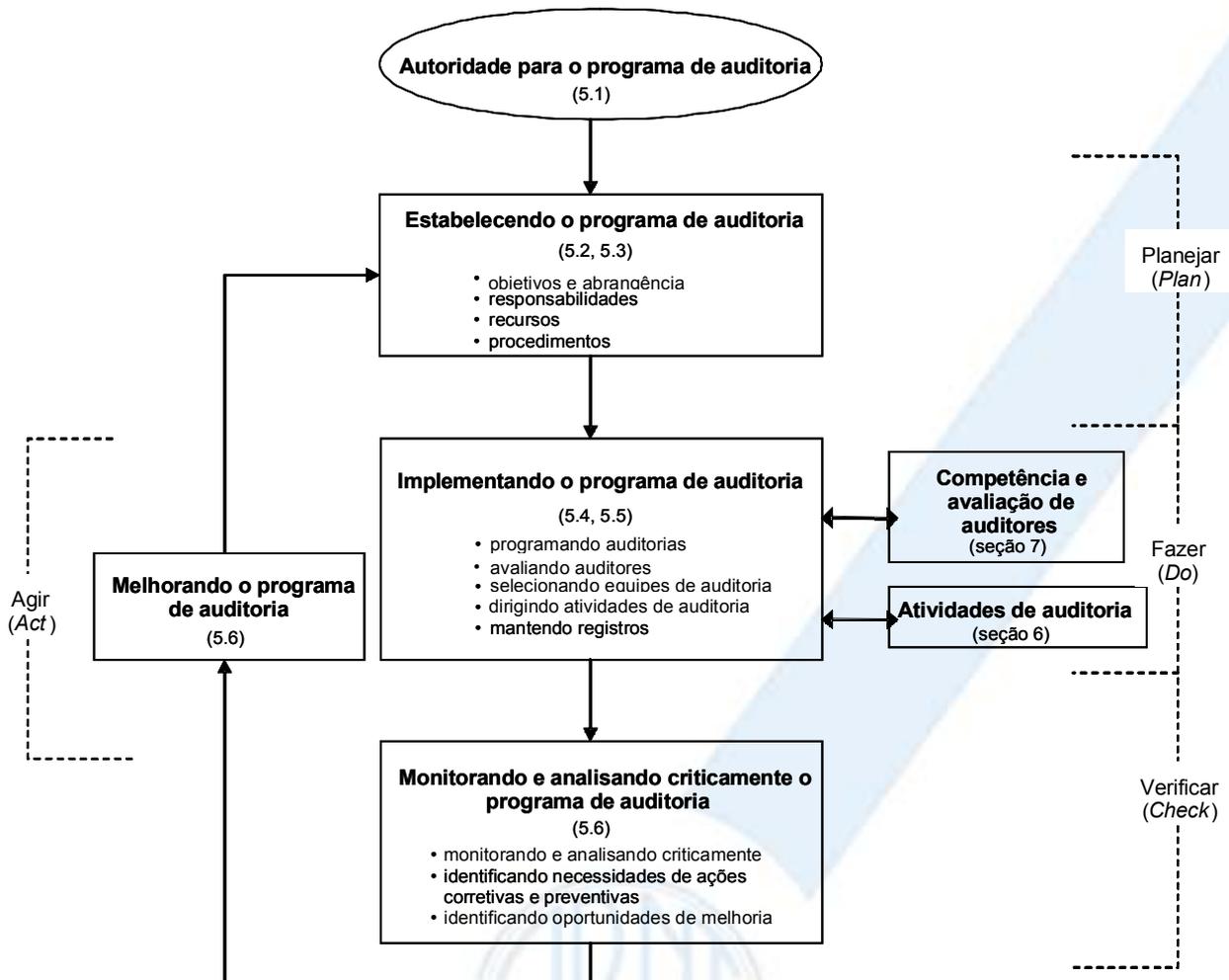


Figura 1 - Ilustração do fluxo do processo de gestão de um programa de auditoria

NOTA 1 A Figura 1 ilustra a aplicação da metodologia do PDCA (Planejar (*Plan*)-Fazer (*Do*)-Verificar (*Check*)-Agir (*Act*)) nessa Norma.

NOTA 2 Os números nessa figura e em todas as figuras subsequentes se referem às seções pertinentes desta Norma.

Se uma organização a ser auditada opera sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental, auditorias combinadas podem ser incluídas no programa de auditoria. Nesse caso, convém que seja prestada atenção especial à competência da equipe de auditoria.

Duas ou mais organizações auditoras podem cooperar entre si, como parte de seus programas de auditoria, para realizar uma auditoria conjunta. Em tal caso, convém que seja prestada atenção especial à divisão de responsabilidades, à provisão de qualquer recurso adicional, à competência da equipe de auditoria e aos procedimentos apropriados. Convém que um entendimento sobre esses pontos seja alcançado antes do início da auditoria.

Ajuda prática - Exemplos de programas de auditoria

Exemplos de programas de auditoria incluem os seguintes:

- uma série de auditorias internas que cobrem o sistema de gestão da qualidade de toda uma organização durante o ano em curso;
- auditorias de segunda parte de sistema de gestão de fornecedores potenciais de produtos críticos a serem realizadas em um período de 6 meses;
- auditorias de certificação/registo e de acompanhamento realizadas por uma organização de certificação/registo de terceira parte em um sistema de gestão ambiental dentro de um período de tempo acordado contratualmente entre a organização de certificação e o cliente.

Um programa de auditoria inclui planejamento apropriado, fornecimento de recursos e estabelecimento de procedimentos para realizar as auditorias previstas no programa.

5.2 Objetivos e abrangência do programa de auditoria

5.2.1 Objetivos de um programa de auditoria

Convém que sejam estabelecidos objetivos para um programa de auditoria, de modo a direcionar o planejamento e a realização das auditorias.

Estes objetivos podem estar baseados na consideração de

- a) prioridades da direção,
- b) intenções comerciais,
- c) requisitos de sistema de gestão,
- d) requisitos estatutários, regulamentares e contratuais,
- e) necessidade de avaliação de fornecedor,
- f) requisitos de cliente,
- g) necessidades de outras partes interessadas, e
- h) riscos para a organização.

Ajuda prática - Exemplos de objetivos de programa de auditoria

Exemplos de objetivos de programa de auditoria incluem os seguintes:

- a) satisfazer requisitos para certificação em uma norma de sistema de gestão;
- b) verificar conformidade com requisitos contratuais;
- c) obter e manter confiança na capacidade de um fornecedor;
- d) contribuir para a melhoria do sistema de gestão.

5.2.2 Abrangência de um programa de auditoria

A abrangência de um programa de auditoria pode variar e será influenciada pelo tamanho, natureza e complexidade da organização a ser auditada, como também, pelo seguinte:

- a) escopo, objetivo e duração de cada auditoria a ser realizada;
- b) frequência das auditorias a serem realizadas;
- c) número, importância, complexidade, semelhança e localizações das atividades a serem auditadas;
- d) requisitos normativos, estatutários, regulamentares e contratuais e outros critérios de auditoria;
- e) necessidade para credenciamento ou registro/certificação;
- f) conclusões de auditorias anteriores ou resultados de análise crítica de um programa de auditoria anterior;
- g) qualquer questão relativa a idioma, cultural e social;
- h) preocupações das partes interessadas;
- i) mudanças significativas para uma organização ou suas operações.

5.3 Responsabilidades, recursos e procedimentos do programa de auditoria

5.3.1 Responsabilidades do programa de auditoria

Convém que seja designada a responsabilidade para gerenciar um programa de auditoria a um ou mais indivíduos que tenham um entendimento geral de princípios de auditoria, da competência de auditores e da aplicação de técnicas de auditoria. Convém que eles tenham habilidades de gerenciamento bem como compreensão técnica e empresarial pertinentes às atividades a serem auditadas.

Convém que aqueles designados com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria

- a) estabeleçam os objetivos e abrangência do programa de auditoria,
- b) estabeleçam as responsabilidades e procedimentos, e assegurem que os recursos sejam fornecidos,
- c) assegurem a implementação do programa de auditoria,
- d) assegurem que registros apropriados do programa de auditoria sejam mantidos, e
- e) monitorem, analisem criticamente e melhorem o programa de auditoria.

5.3.2 Recursos do programa de auditoria

Quando da identificação de recursos para o programa de auditoria, convém que seja dada consideração a

- a) recursos financeiros necessários para desenvolver, implementar, gerenciar e aperfeiçoar as atividades de auditoria,
- b) técnicas de auditoria,
- c) processos para alcançar e manter a competência de auditores, e aperfeiçoar o desempenho do auditor,
- d) disponibilidade de auditores e especialistas, com a competência adequada aos objetivos particulares do programa de auditoria,
- e) abrangência do programa de auditoria, e
- f) tempo de viagem, acomodação e outras necessidades para se auditar.

5.3.3 Procedimentos do programa de auditoria

Convém que os procedimentos de programa de auditoria contemplem o seguinte:

- a) planejar e programar auditorias;
- b) assegurar a competência de auditores e líderes de equipe de auditoria;
- c) selecionar equipes de auditoria apropriadas e designar suas funções e responsabilidades;
- d) realizar auditorias;
- e) realizar ações de acompanhamento de auditoria, se aplicável;
- f) manter registros do programa de auditoria;
- g) monitorar o desempenho e eficácia do programa de auditoria;
- h) informar para a Alta Direção as realizações globais do programa de auditoria.

Para pequenas organizações, as atividades mencionadas anteriormente podem ser apontadas em um único procedimento.

5.4 Implementação do programa de auditoria

Convém que a implementação de um programa de auditoria contemple o seguinte:

- a) comunicar o programa de auditoria às partes pertinentes;
- b) coordenar e programar auditorias e outras atividades pertinentes ao programa de auditoria;
- c) estabelecer e manter um processo para a avaliação dos auditores e o seu desenvolvimento profissional contínuo, de acordo respectivamente com 7.6 e 7.5;
- d) assegurar a seleção de equipes de auditoria;
- e) fornecer os recursos necessários para as equipes de auditoria;
- f) assegurar a realização de auditorias de acordo com o programa de auditoria;
- g) assegurar o controle de registros das atividades de auditoria;
- h) assegurar a análise crítica e a aprovação de relatórios de auditoria e assegurar sua distribuição ao cliente da auditoria e outras partes especificadas;
- i) assegurar as ações de acompanhamento de auditoria, se aplicável.

5.5 Registros do programa de auditoria

Convém que sejam mantidos registros para demonstrar a implementação do programa de auditoria e convém que incluam o seguinte:

- a) registros relativos a auditorias individuais, tais como
 - planos de auditoria,
 - relatórios de auditoria,
 - relatórios de não-conformidade,
 - relatórios de ação corretiva e preventiva, e
 - relatórios de ações de acompanhamento de auditoria, se aplicável;
- b) resultados de análise crítica do programa de auditoria;

c) registros relativos a pessoal de auditoria, incluindo assuntos tais como

- competência do auditor e avaliação de desempenho,
- seleção da equipe de auditoria, e
- manutenção e aperfeiçoamento da competência

Convém que os registros sejam mantidos e salvaguardados adequadamente.

5.6 Monitoramento e análise crítica do programa de auditoria

Convém que a implementação do programa de auditoria seja monitorada e, a intervalos apropriados, analisada criticamente para avaliar se seus objetivos foram alcançados e identificar oportunidades para melhoria. Convém que os resultados sejam relatados à Alta Direção.

Convém que indicadores de desempenho sejam usados para monitorar características, tais como

- a habilidade da equipe de auditoria em implementar o plano de auditoria,
- conformidade com o programa de auditoria e as programações, e
- realimentação dos clientes de auditoria, auditados e auditores.

Convém que a análise crítica do programa de auditoria considere, por exemplo,

- a) resultados e tendências do monitoramento,
- b) conformidade com os procedimentos,
- c) evolução de necessidades e expectativas de partes interessadas,
- d) registros do programa de auditoria,
- e) práticas alternativas ou novas de auditar, e
- f) consistência no desempenho entre equipes de auditoria em situações semelhantes.

Resultados de análises críticas do programa de auditoria podem conduzir a ações corretivas e preventivas e à melhoria do programa de auditoria.

6 Atividades de auditoria

6.1 Generalidades

Esta seção contém orientação para planejar e gerenciar atividades de auditoria como parte de um programa de auditoria. A figura 2 fornece uma visão geral das atividades típicas de auditoria. A abrangência na qual as providências desta seção são aplicáveis depende do escopo e complexidade da auditoria específica e o uso pretendido para as conclusões da auditoria.



NOTA - As linhas pontilhadas indicam que normalmente quaisquer ações de acompanhamento de auditoria não são consideradas parte da auditoria.

Figura 2 - Visão geral das atividades típicas de auditoria

6.2 Iniciando a auditoria

6.2.1 Designando o líder da equipe da auditoria

Convém que aqueles designados com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria escolham o líder da equipe de auditoria para uma auditoria específica.

Onde uma auditoria conjunta é realizada, é importante alcançar um entendimento entre as organizações de auditoria antes do início da auditoria sobre as responsabilidades específicas de cada organização, particularmente com respeito à autoridade do líder da equipe designada para a auditoria.

6.2.2 Definindo objetivos, escopo e critério de auditoria

Dentro dos objetivos globais de um programa de auditoria, convém que uma auditoria individual seja baseada em objetivos, escopo e critério documentados.

Os objetivos da auditoria definem o que é para ser realizado pela auditoria e podem incluir o seguinte:

- a) determinação da extensão da conformidade do sistema de gestão do auditado, ou partes dele, com o critério de auditoria;
- b) avaliação da capacidade do sistema de gestão para assegurar a concordância com requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;
- c) avaliação da eficácia do sistema de gestão em atingir seus objetivos especificados;
- d) identificação de áreas do sistema de gestão para potencial melhoria.

O escopo da auditoria descreve a abrangência e os limites da auditoria como localizações físicas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados, bem como, o período de tempo coberto pela auditoria.

O critério de auditoria é usado como uma referência contra a qual a conformidade é determinada e pode incluir políticas aplicáveis, procedimentos, normas, leis e regulamentos, requisitos de sistema de gestão, requisitos contratuais ou código de conduta do setor industrial ou do negócio.

Convém que os objetivos da auditoria sejam definidos pelo cliente da auditoria. Convém que o escopo e o critério da auditoria sejam definidos entre o cliente da auditoria e o líder da equipe da auditoria conforme os procedimentos do programa de auditoria. Convém que quaisquer mudanças nos objetivos, escopo ou critério da auditoria sejam acordadas entre as mesmas partes.

Onde uma auditoria combinada é realizada, é importante que o líder da equipe da auditoria assegure que os objetivos, escopo e critério da auditoria sejam apropriados à natureza da auditoria combinada.

6.2.3 Determinando a viabilidade da auditoria

Convém que a viabilidade da auditoria seja determinada, levando em conta fatores tais como a disponibilidade de

- informações suficientes e apropriadas para planejar a auditoria,
- cooperação adequada do auditado, e
- tempo e recursos adequados.

Onde a auditoria não é viável, convém que seja proposta uma alternativa ao cliente da auditoria, em consulta com o auditado.

6.2.4 Selecionando a equipe da auditoria

Quando a auditoria for declarada viável, convém que uma equipe da auditoria seja selecionada levando em conta a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria. Se só há um auditor, convém que ele execute todos os deveres aplicáveis a um líder de equipe de auditoria. A seção 7 contém orientação para determinar a competência necessária e descreve os processos para avaliar os auditores.

Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe da auditoria, convém que seja dada consideração ao seguinte:

- a) objetivos, escopo e critério da auditoria e duração estimada da auditoria;
- b) se a auditoria é uma auditoria combinada ou em conjunto;
- c) competência global necessária da equipe da auditoria para alcançar os objetivos da auditoria;
- d) requisitos estatutários, regulamentares, contratuais e de certificação/registro, se aplicáveis;
- e) necessidade de se assegurar a independência da equipe da auditoria em relação às atividades a serem auditadas e evitar conflito de interesse;
- f) habilidade dos membros da equipe da auditoria de interagir eficazmente com o auditado e trabalhar em conjunto;
- g) idioma da auditoria e entendimento das características sociais e culturais particulares do auditado; estes pontos podem ser atendidos pelas próprias habilidades do auditor ou pelo apoio de um especialista.

Convém que o processo para assegurar a competência global da equipe da auditoria inclua os seguintes passos:

- identificação do conhecimento e das habilidades necessárias para alcançar os objetivos da auditoria;
- seleção dos membros da equipe da auditoria de modo que todo o conhecimento e as habilidades necessárias estejam presentes na equipe da auditoria.

Se os auditores da equipe da auditoria não cobrirem completamente o conhecimento e as habilidades necessárias, isso pode ser atendido através da inclusão de especialistas. Convém que especialistas atuem sob a orientação de um auditor.

Auditores em treinamento podem ser incluídos na equipe da auditoria, mas convém que não auditem sem direção ou orientação.

O cliente da auditoria e o auditado podem pedir a substituição de determinados membros da equipe da auditoria, por motivos razoáveis, baseados nos princípios de auditoria descritos na seção 4. Exemplos de motivos razoáveis incluem situações de conflito de interesse (como um membro da equipe da auditoria ter sido anteriormente um empregado do auditado ou ter prestado serviços de consultoria ao auditado) e comportamento prévio pouco ético. Convém que tais motivos sejam comunicados ao líder da equipe da auditoria e àqueles designados com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria. Convém que estes solucionem o assunto com o cliente da auditoria e o auditado antes que seja tomada qualquer decisão em substituir os membros da equipe da auditoria.

6.2.5 Estabelecendo contato inicial com o auditado

O contato inicial com o auditado para a realização da auditoria pode ser informal ou formal, mas convém que seja estabelecido pelos designados com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria ou o líder da equipe da auditoria. O propósito do contato inicial é

- a) estabelecer canais de comunicação com o representante do auditado,
- b) confirmar a autoridade para conduzir a auditoria,
- c) fornecer informações sobre a duração proposta para a auditoria e a composição da equipe da auditoria,
- d) pedir acesso a documentos pertinentes, inclusive registros,
- e) definir as regras de segurança aplicáveis ao local,
- f) fazer arranjos para a auditoria, e
- g) concordar com a participação de observadores e a necessidade de guias para a equipe da auditoria.

6.3 Realizando análise crítica de documentos

Antes do início das atividades de auditoria no local, convém que a documentação do auditado seja analisada criticamente para determinar a conformidade do sistema, como documentado, com o critério de auditoria. A documentação pode incluir documentos e registros pertinentes ao sistema de gestão, e relatórios de auditoria anteriores. Convém que a análise crítica leve em conta o tamanho, natureza e complexidade da organização, e os objetivos e escopo da auditoria. Em algumas situações, esta análise crítica pode ser adiada até se começar as atividades no local, se isto não for prejudicial à eficácia da realização da auditoria. Em outras situações, uma visita preliminar ao local pode ser realizada para se adquirir uma adequada visão geral das informações disponíveis.

Se a documentação for considerada inadequada, convém que o líder de equipe da auditoria informe ao cliente da auditoria, àqueles designados com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria e ao auditado. Convém que seja tomada uma decisão se convém que a auditoria continue ou seja suspensa até que as considerações sobre a documentação estejam resolvidas.

6.4 Preparando as atividades da auditoria no local

6.4.1 Preparando o plano da auditoria

Convém que o líder de equipe da auditoria prepare um plano de auditoria que forneça a base para um acordo entre o cliente da auditoria, a equipe da auditoria e o auditado, relativo à realização da auditoria. Convém que o plano facilite a programação e a coordenação das atividades da auditoria.

Convém que a quantidade de detalhes fornecida no plano de auditoria reflita o escopo e a complexidade da auditoria. Por exemplo, os detalhes podem diferir entre auditorias iniciais e subseqüentes e também entre auditorias internas e externas. Convém que o plano de auditoria seja suficientemente flexível para permitir alterações, tais como mudanças no escopo da auditoria, que podem se tornar necessárias na medida que as atividades da auditoria no local progredam.

Convém que o plano de auditoria inclua o seguinte:

- a) os objetivos da auditoria;
- b) o critério de auditoria e qualquer documento de referência;
- c) o escopo da auditoria, inclusive com identificação das unidades organizacionais e funcionais e processos a serem auditados;
- d) as datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas;

- e) o tempo esperado e duração de atividades de auditoria no local, inclusive reuniões com a direção do auditado e reuniões da equipe da auditoria;
- f) as funções e responsabilidades dos membros da equipe da auditoria e das pessoas acompanhantes;
- g) a alocação de recursos apropriados para áreas críticas da auditoria.

Convém que o plano de auditoria também inclua o seguinte, se apropriado:

- h) identificação do representante do auditado na auditoria;
- i) o idioma de trabalho e do relatório da auditoria, se ele for diferente do idioma do auditor e/ou do auditado;
- j) os principais pontos do relatório de auditoria;
- k) arranjos de logística (viagem, instalações no local, etc.);
- l) assuntos relacionados a confidencialidade;
- m) quaisquer ações de acompanhamento de auditoria.

Convém que o plano seja analisado criticamente e aceito pelo cliente da auditoria, e convém que seja apresentado ao auditado antes do início das atividades de auditoria no local.

Convém que quaisquer objeções do auditado sejam solucionadas entre o líder da equipe da auditoria, o auditado e o cliente da auditoria. Convém que qualquer revisão do plano de auditoria seja acordada entre as partes interessadas antes da continuação da auditoria.

6.4.2 Designando trabalho para a equipe da auditoria

Convém que o líder de equipe da auditoria, em consulta com a equipe da auditoria, designe responsabilidade a cada membro da equipe para auditar processos específicos, funções, locais, áreas ou atividades. Convém que tais tarefas levem em conta a necessidade por independência e competência de auditores e o uso eficaz de recursos, como também funções e responsabilidades diferentes de auditores, auditores em treinamento e especialistas. Podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida de forma a assegurar a realização dos objetivos da auditoria.

6.4.3 Preparando documentos de trabalho

Convém que os membros da equipe da auditoria analisem criticamente as informações pertinentes às suas tarefas de auditoria e preparem, se necessário, documentos de trabalho para referência e para registro dos progressos da auditoria. Tais documentos de trabalho podem incluir:

- listas de verificação e planos de amostragem de auditoria, e
- formulários para registro de informações, tais como evidências de suporte, constatações da auditoria e registros de reuniões.

Convém que o uso de listas de verificação e formulários não se restrinja à abrangência das atividades da auditoria, que podem mudar devido ao resultado de informações coletadas durante a auditoria.

Convém que documentos de trabalho, incluindo registros resultantes de seu uso, sejam retidos no mínimo até a conclusão da auditoria. A retenção de documentos depois da conclusão da auditoria é descrita em 6.7. Convém que documentos que envolvam informações confidenciais ou proprietárias sejam salvaguardados adequadamente, a todo momento, pelos membros da equipe da auditoria.

6.5 Conduzindo atividades de auditoria no local

6.5.1 Conduzindo a reunião de abertura

Convém que uma reunião de abertura seja realizada com a direção do auditado ou, onde apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. O propósito de uma reunião de abertura é:

- a) confirmar o plano de auditoria,
- b) fornecer um pequeno resumo de como as atividades da auditoria serão empreendidas,
- c) confirmar canais de comunicação, e
- d) fornecer oportunidade para o auditado fazer perguntas.

Ajuda prática - Reunião de abertura

Em muitas oportunidades, por exemplo em auditorias internas em uma pequena organização, a reunião de abertura pode simplesmente consistir em comunicar que uma auditoria está sendo realizada e explicar a natureza da auditoria.

Para outras situações de auditoria, convém que a reunião seja formal e sejam mantidos registros da frequência. Convém que a reunião seja presidida pelo líder de equipe da auditoria e que os seguintes pontos sejam considerados, se apropriado:

- a) apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- b) confirmação dos objetivos, escopo e critério da auditoria;
- c) confirmação da programação da auditoria e outros arranjos pertinentes com o auditado, como data e duração da reunião de encerramento, qualquer reunião intermediária entre a equipe da auditoria e a direção do auditado, e qualquer mudança de última hora;
- d) métodos e procedimentos a serem usados para realizar a auditoria, incluindo um alerta ao auditado que a evidência de auditoria será somente uma amostra das informações disponíveis e que, dessa forma, há um elemento de incerteza ao se auditar;
- e) confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe da auditoria e o auditado;
- f) confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- g) confirmação de que o auditado será mantido informado do progresso da auditoria, durante a auditoria;
- h) confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe da auditoria estão disponíveis;
- i) confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- j) confirmação de procedimentos pertinentes de segurança no trabalho, emergência e segurança para a equipe da auditoria;
- k) confirmação da disponibilidade, funções e identidades de quaisquer guias;
- l) método de relatar, incluindo qualquer classificação de não-conformidades;
- m) informações sobre condições nas quais a auditoria pode ser encerrada; e
- n) informações sobre qualquer sistema de apelação referente a realização ou conclusões da auditoria.

6.5.2 Comunicação durante a auditoria

Dependendo do escopo e da complexidade da auditoria, pode ser necessário fazer arranjos formais para comunicação dentro da equipe da auditoria e com o auditado durante a auditoria.

Convém que a equipe da auditoria se comunique periodicamente para trocar informações, avaliar o progresso da auditoria, e redistribuir o trabalho entre os membros da equipe da auditoria conforme necessário.

Durante a auditoria, convém que o líder da equipe da auditoria periodicamente comunique o progresso da auditoria e qualquer preocupação ao auditado e ao cliente da auditoria, como apropriado. Convém que a evidência coletada durante a auditoria que sugira um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança ambiental ou qualidade) seja relatada sem demora ao auditado e, como apropriado, ao cliente da auditoria. Convém que qualquer consideração sobre um assunto fora do escopo da auditoria seja anotada e seja relatada ao líder da equipe da auditoria, para possível comunicação com o cliente da auditoria e o auditado.

Onde a evidência da auditoria disponível indica que os objetivos da auditoria são inatingíveis, convém que o líder da equipe da auditoria relate as razões ao cliente da auditoria e ao auditado para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos da auditoria ou no escopo da auditoria, ou o encerramento da auditoria.

Convém que qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local seja analisada criticamente e seja aprovada pelo cliente da auditoria e, se apropriado, pelo auditado.

6.5.3 Funções e responsabilidades de guias e observadores

Guias e observadores podem acompanhar a equipe da auditoria, mas não são parte dela. Convém que eles não influenciem ou interfiram na realização da auditoria.

Quando guias são designados pelo auditado, convém que eles prestem ajuda à equipe da auditoria e ajam a pedido do líder da equipe da auditoria. Suas responsabilidades podem incluir o seguinte:

- a) estabelecer contatos e programas para entrevistas;
- b) organizar visitas para partes específicas do local ou da organização;
- c) assegurar que regras relativas à segurança no local e procedimentos de segurança sejam conhecidos e respeitados pelos membros da equipe da auditoria;
- d) testemunhar a auditoria em nome do auditado;
- e) fornecer esclarecimento ou ajuda na coleta de informações.

6.5.4 Coletando e verificando informações

Convém que durante a auditoria as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critério da auditoria, inclusive informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos, sejam coletadas por amostragem apropriada e sejam verificadas. Somente as informações que são verificáveis podem ser evidência de auditoria. Convém que as evidências de auditoria sejam registradas.

A evidência de auditoria é baseada em amostras das informações disponíveis. Desse modo há um elemento de incerteza ao se auditar e, convém que aqueles que atuam baseados nas conclusões da auditoria estejam atentos sobre esta incerteza.

A figura 3 fornece uma visão geral do processo de auditoria desde a coleta de informações até o atingimento das conclusões da auditoria.

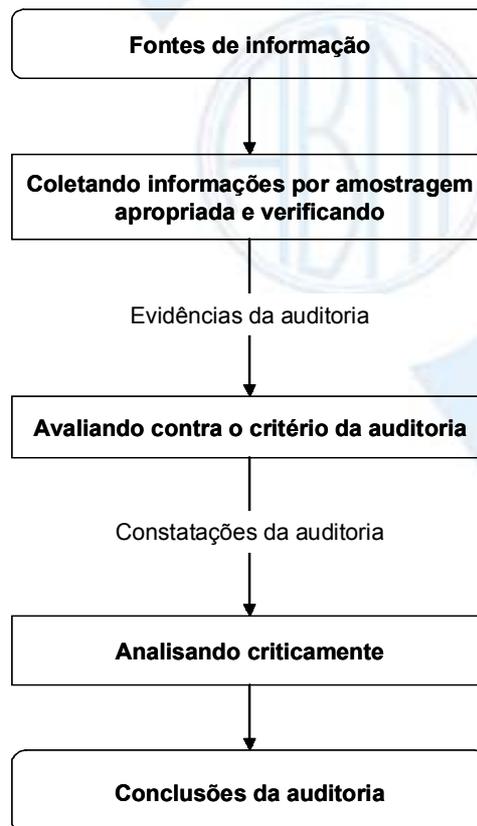


Figura 3 - Visão geral do processo de auditoria desde a coleta de informações até o atingimento das conclusões da auditoria

Métodos para coletar informações incluem:

- entrevistas,
- observação de atividades, e
- análise crítica de documentos.

Ajuda prática - Fontes de informações

As fontes de informações escolhidas podem variar de acordo com o escopo e a complexidade da auditoria e podem incluir o seguinte:

- a) entrevistas com os empregados e outras pessoas;
- b) observações de atividades e do ambiente e condições de trabalho circunvizinho;
- c) documentos, como política, objetivos, planos, procedimentos, normas, instruções, licenças e permissões, especificações, desenhos, contratos e ordens;
- d) registros, como registros de inspeção, notas de reuniões, relatórios de auditoria, registros de monitoramento de programas e o resultados de medições;
- e) resumos de dados, análises e indicadores de desempenho;
- f) informações sobre os programas de amostragem do auditado e sobre procedimentos para o controle de amostragem e processos de medição;
- g) relatórios de outras fontes, como, por exemplo, realimentação de cliente, outras informações pertinentes de partes externas e classificações de fornecedor;
- h) bancos de dados computadorizados e *web sites*.

Ajuda prática - Conduzindo entrevistas

Entrevistas são um dos meios importantes para coletar informações e convém que sejam conduzidas de maneira adaptada à situação e à pessoa entrevistada. Porém, convém que o auditor considere o seguinte:

- a) convém que as entrevistas sejam realizadas com pessoas de níveis e funções apropriados e que executem atividades ou tarefas dentro do escopo da auditoria;
- b) convém que as entrevistas sejam conduzidas durante o horário normal de trabalho e, onde possível, no local normal de trabalho da pessoa sendo entrevistada;
- c) convém que todo o possível seja feito para colocar a pessoa sendo entrevistada à vontade, antes e durante a entrevista;
- d) convém que as razões da entrevista e de qualquer anotação feita sejam explicadas;
- e) entrevistas podem ser iniciadas pedindo para as pessoas que descrevam seu trabalho;
- f) convém que perguntas que influenciam as respostas (isto é, perguntas direcionadas) sejam evitadas;
- g) convém que os resultados da entrevista sejam resumidos e analisados criticamente com a pessoa entrevistada;
- h) convém que se agradeça às pessoas entrevistadas pela sua participação e cooperação.

6.5.5 Gerando constatações da auditoria

Convém que as evidências de auditoria sejam avaliadas de acordo com o critério de auditoria para gerar as constatações da auditoria. Constatações da auditoria podem indicar tanto conformidade quanto não-conformidade com o critério de auditoria. Quando especificado pelos objetivos da auditoria, constatações da auditoria podem identificar oportunidades para melhoria.

Convém que a equipe da auditoria se reúna, quando necessário, para analisar criticamente as constatações da auditoria em fases apropriadas durante a auditoria.

Convém que a conformidade com o critério de auditoria seja resumida para indicar localizações, funções ou processos que foram auditados. Se incluído no plano de auditoria convém que também sejam registradas as constatações de conformidade individuais de uma auditoria e sua evidência de suporte.

Convém que sejam registradas as não-conformidades e as evidências de auditoria que as suportam. Não-conformidades podem ser graduadas. Convém que elas sejam analisadas criticamente com o auditado para obter reconhecimento de que a evidência de auditoria é precisa e que as não-conformidades foram compreendidas. Convém que todo empenho seja feito para solucionar qualquer opinião divergente relativa às evidências e/ou constatações da auditoria, e convém que sejam registrados os pontos não resolvidos.

6.5.6 Preparando as conclusões da auditoria

Convém que a equipe da auditoria se comunique, anteriormente à reunião de encerramento, para:

- a) analisar criticamente as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a auditoria, contra os objetivos da auditoria,
- b) acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria,
- c) preparar recomendações, se especificado pelos objetivos de auditoria, e
- d) discutir sobre ações de acompanhamento de auditoria, se incluído no plano de auditoria.

Ajuda prática - Conclusões da auditoria

Conclusões da auditoria podem apontar assuntos tais como

- a) a extensão da conformidade do sistema de gestão com o critério de auditoria,
- b) a implementação eficaz, manutenção e melhoria do sistema de gestão, e
- c) a capacidade do processo de análise crítica pela direção em assegurar a contínua pertinência, adequação, eficácia e melhoria do sistema de gestão.

Se especificado nos objetivos da auditoria, as conclusões da auditoria podem conduzir a recomendações tendo em vista melhorias, relações empresariais, certificação/registo ou atividades de futuras auditorias.

6.5.7 Conduzindo a reunião de encerramento

Convém que seja realizada uma reunião de encerramento, presidida pelo líder da equipe da auditoria, para apresentar as constatações e conclusões da auditoria de uma tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelo auditado, e para negociar, se apropriado, o prazo para o auditado apresentar um plano de ação corretiva e preventiva. Convém que o auditado seja incluído entre os participantes da reunião de encerramento, que pode incluir também o cliente da auditoria e outras partes. Se necessário, convém que o líder de equipe da auditoria alerte o auditado sobre situações encontradas durante a auditoria que podem diminuir a confiança nas conclusões da auditoria.

Em muitas situações, por exemplo, em auditorias internas em uma pequena organização, a reunião de encerramento pode consistir apenas em comunicar as constatações e conclusões da auditoria.

Para outras situações de auditoria, convém que a reunião seja formal e sejam mantidas notas, incluindo registros de frequência.

Convém que quaisquer opiniões divergentes relativas às conclusões e/ou constatações da auditoria entre a equipe da auditoria e o auditado sejam discutidas e, se possível, resolvidas. Se não forem resolvidas, convém que sejam registradas todas as opiniões.

Se especificado pelos objetivos da auditoria, convém que sejam apresentadas recomendações para melhorias. Convém que seja enfatizado que recomendações não são obrigatórias.

6.6 Preparando, aprovando e distribuindo o relatório de auditoria

6.6.1 Preparando o relatório da auditoria

Convém que o líder de equipe da auditoria seja responsável pela preparação e conteúdo do relatório da auditoria.

Convém que o relatório da auditoria forneça um registro completo, preciso, conciso e claro da auditoria, e convém que inclua ou se refira ao seguinte:

- a) os objetivos da auditoria;
- b) o escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou os processos auditados e o período de tempo coberto;
- c) identificação do cliente da auditoria;
- d) identificação do líder da equipe da auditoria e seus membros;
- e) as datas e lugares onde as atividades da auditoria no local foram realizadas;
- f) o critério da auditoria;
- g) as constatações da auditoria;

h) as conclusões da auditoria.

O relatório da auditoria também pode incluir ou pode se referir ao seguinte, se apropriado:

i) o plano de auditoria;

j) uma lista de representantes do auditado;

k) um resumo do processo de auditoria incluindo obstáculos e/ou incertezas encontrados que poderiam diminuir a confiabilidade das conclusões da auditoria;

l) a confirmação de que os objetivos da auditoria foram atendidos dentro do escopo da auditoria e em conformidade com o plano de auditoria;

m) quaisquer áreas não cobertas, embora dentro do escopo da auditoria;

n) quaisquer opiniões divergentes e não resolvidas entre a equipe da auditoria e o auditado;

o) as recomendações para melhoria, se especificado nos objetivos da auditoria;

p) o plano de ação de acompanhamento negociado, se existir;

q) uma declaração da natureza confidencial dos conteúdos;

r) a lista de distribuição do relatório da auditoria.

6.6.2 Aprovando e distribuindo o relatório da auditoria

Convém que o relatório da auditoria seja emitido dentro do período de tempo acordado. Se isto não for possível, convém que as razões para a demora sejam comunicadas ao cliente da auditoria e convém que uma nova data seja acordada.

Convém que o relatório da auditoria seja datado, analisado criticamente e aprovado de acordo com os procedimentos do programa de auditoria.

Convém que o relatório da auditoria aprovado seja então distribuído aos receptores designados pelo cliente da auditoria.

O relatório da auditoria é de propriedade do cliente da auditoria. Convém que os membros da equipe da auditoria e todos os receptores do relatório respeitem e mantenham a confidencialidade do relatório.

6.7 Concluindo a auditoria

A auditoria está concluída quando todas as atividades descritas no plano da auditoria foram realizadas e o relatório da auditoria aprovado foi distribuído.

Convém que os documentos pertencentes à auditoria sejam retidos ou destruídos conforme acordo entre as partes participantes e em conformidade com os procedimentos do programa de auditoria e requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis.

A menos que requerido por lei, convém que a equipe da auditoria e aquele responsável por gerenciar o programa de auditoria não revelem para qualquer outra parte o conteúdo de documentos, quaisquer outras informações obtidas durante a auditoria, ou o relatório da auditoria, sem a aprovação explícita do cliente da auditoria e, onde apropriado, a aprovação do auditado. Se a revelação do conteúdo de um documento de auditoria for solicitada, convém que o cliente da auditoria e o auditado sejam informados o mais cedo possível.

6.8 Conduzindo ações de acompanhamento de auditoria

As conclusões da auditoria podem indicar a necessidade de ações corretivas, preventivas ou de melhoria, se aplicável. Normalmente tais ações são decididas e empreendidas pelo auditado dentro de um prazo acordado e não são consideradas como parte da auditoria. Convém que o auditado mantenha o cliente da auditoria informado sobre a situação destas ações.

Convém que sejam verificadas a completeza e a eficácia da ação corretiva. Esta verificação pode ser parte de uma auditoria subsequente.

O programa de auditoria pode especificar o acompanhamento por membros da equipe da auditoria, o que agrega valor por usar a experiência adquirida. Em tais casos, convém que sejam tomados cuidados para manter a independência em atividades de auditoria subsequentes.

7 Competência e avaliação de auditores

7.1 Generalidades

Segurança e confiança no processo de auditoria dependem da competência daqueles que conduzem a auditoria. Esta competência está baseada na demonstração de

- atributos pessoais descritos em 7.2, e
- capacidade para aplicar conhecimento e habilidades, descritos em 7.3, adquiridos através de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria, descritos em 7.4.

Este conceito de competência do auditor está ilustrado na figura 4. Alguns dos conhecimentos e habilidades descritos em 7.3 são comuns a auditores de sistemas de gestão da qualidade e ambientais e alguns são específicos para auditores de uma disciplina individual.

Os auditores desenvolvem, mantêm e aperfeiçoam a sua competência através do contínuo desenvolvimento profissional e participação regular em auditorias (ver 7.5).

Um processo para avaliar auditores e líderes de equipe da auditoria está descrito em 7.6.

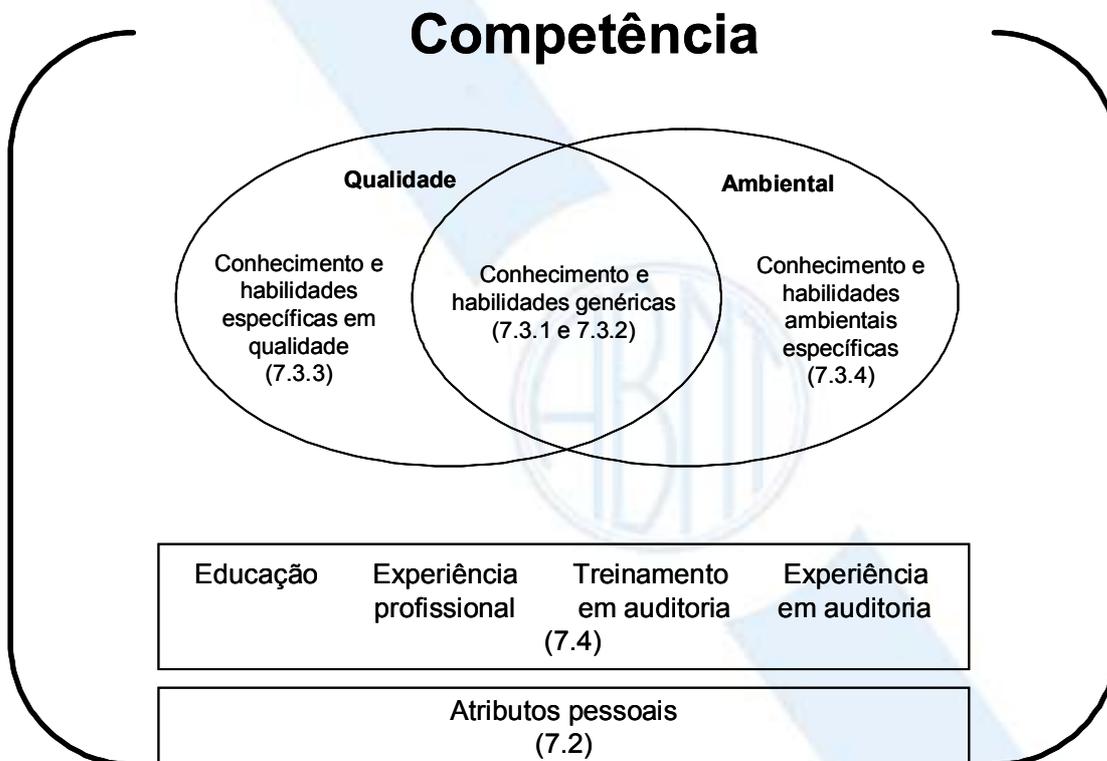


Figura 4 - Conceito de competência

7.2 Atributos pessoais

Convém que auditores possuam atributos pessoais, de forma a permiti-los atuar de acordo com os princípios de auditoria descritos na seção 4.

Convém que um auditor seja:

- a) ético, isto é, justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;
- b) mente aberta, isto é, disposto a considerar idéias ou pontos de vista alternativos;
- c) diplomático, isto é, com tato para lidar com pessoas;
- d) observador, isto é, ativamente atento à circunvizinhança e às atividades físicas;
- e) perceptivo, isto é, instintivamente atento e capaz de entender situações;
- f) versátil, isto é, se ajuste prontamente a diferentes situações;

- g) tenaz, isto é, persistente, focado em alcançar objetivos;
- h) decisivo, isto é, chegado a conclusões oportunas baseado em razões lógicas e análise; e
- i) autoconfiante, isto é, atue e funcione independentemente, enquanto interage de forma eficaz com outros.

7.3 Conhecimento e habilidades

7.3.1 Conhecimento e habilidades genéricas de auditores de sistema de gestão da qualidade e sistema de gestão ambiental

Convém que auditores tenham conhecimento e habilidades nas seguintes áreas

a) Princípios, procedimentos e técnicas de auditoria: permitir ao auditor aplicar o que for apropriado a diferentes auditorias e assegurar que as auditorias sejam realizadas de uma maneira consistente e sistemática. Convém que um auditor seja capaz de

- aplicar princípios, procedimentos e técnicas de auditoria,
- planejar e organizar o trabalho com eficácia,
- realizar a auditoria dentro da programação acordada,
- priorizar e focar assuntos de importância,
- coletar informações através de entrevistas eficazes, escutar, observar e analisar criticamente documentos, registros e dados,
- entender a conveniência e conseqüências de usar técnicas de amostragem para auditar,
- verificar a precisão das informações coletadas,
- confirmar a suficiência e conveniência da evidência de auditoria para apoiar as constatações e conclusões da auditoria,
- avaliar os fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da auditoria,
- usar documentos de trabalho para registrar atividades de auditoria,
- preparar relatórios da auditoria,
- manter a confidencialidade e a segurança das informações, e
- se comunicar com eficácia através de habilidades linguísticas pessoais ou através de um intérprete.

b) Sistema de gestão e documentos de referência: permitir ao auditor compreender o escopo da auditoria e aplicar o critério de auditoria. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam

- aplicação de sistemas de gestão para diferentes organizações,
- interação entre os componentes do sistema de gestão,
- normas de sistemas de gestão da qualidade ou ambiental, procedimentos aplicáveis ou outros documentos de sistema de gestão usados como critério de auditoria,
- reconhecer diferenças e prioridade entre os documentos de referência,
- aplicação de documentos de referência a diferentes situações de auditoria, e
- sistemas de informação e tecnologia para autorização, segurança, distribuição e controle de documentos, dados e registros.

c) Situações organizacionais: permitir ao auditor compreender o contexto operacional da organização. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam

- tamanho organizacional, estrutura, funções e relações,
- processos gerais de negócio e terminologia relacionada, e
- costumes culturais e sociais do auditado.

d) Leis, regulamentos e outros requisitos pertinentes à disciplina aplicáveis: permitir ao auditor trabalhar e estar atento aos requisitos que se aplicam à organização a ser auditada. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam

- códigos locais, regionais e nacionais, leis e regulamentos,
- contratos e acordos,
- tratados e convenções internacionais, e
- outros requisitos para os quais a organização é submetida.

7.3.2 Conhecimento e habilidades genéricas de líderes de equipe da auditoria

Convém que líderes de equipe da auditoria tenham conhecimento e habilidades adicionais em liderança de auditoria para facilitar a conduta eficiente e eficaz da auditoria. Convém que um líder de equipe da auditoria seja capaz de

- planejar a auditoria e fazer uso eficaz de recursos durante a auditoria,
- representar a equipe da auditoria em comunicações com o cliente da auditoria e o auditado,
- organizar e dirigir os membros da equipe da auditoria,
- fornecer direção e orientação para auditores em treinamento,
- conduzir a equipe da auditoria para atingir as conclusões da auditoria,
- prevenir e solucionar conflitos, e
- preparar e completar o relatório de auditoria.

7.3.3 Conhecimento e habilidades específicas de auditores de sistemas de gestão da qualidade

Convém que auditores de sistemas de gestão da qualidade tenham conhecimento e habilidades nas seguintes áreas:

- a) Métodos e técnicas relacionadas com qualidade: permitir ao auditor examinar sistemas de gestão da qualidade e gerar constatações e conclusões da auditoria apropriados. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam
 - terminologia da qualidade,
 - princípios de gestão da qualidade e sua aplicação, e
 - ferramentas de gestão da qualidade e sua aplicação (por exemplo, controle estatístico de processo, análise de modo de efeito e de falha, etc.).
- b) Processos e produtos, incluindo serviços: permitir ao auditor compreender o contexto tecnológico no qual a auditoria está sendo realizada. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam
 - terminologia específica do setor,
 - características técnicas de processos e produtos, incluindo serviços, e
 - processos e práticas específicos do setor.

7.3.4 Conhecimento e habilidades específicas de auditores de sistemas de gestão ambiental

Convém que auditores de sistemas de gestão ambiental tenham conhecimento e habilidades nas seguintes áreas:

- a) Métodos e técnicas de gestão ambiental: permitir ao auditor examinar sistemas de gestão ambiental e gerar constatações e conclusões da auditoria apropriados. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam
 - terminologia ambiental,
 - princípios de gestão ambiental e sua aplicação, e
 - ferramentas de gestão ambiental (por exemplo, avaliação de aspecto e impacto ambiental, avaliação de ciclo de vida, avaliação de desempenho ambiental, etc.).
- b) Ciência e tecnologia ambientais: permitir ao auditor compreender as relações fundamentais entre as atividades humanas e o ambiente. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam
 - impacto das atividades humanas no ambiente,
 - interação de ecossistemas,
 - mídia ambiental (por exemplo, ar, água, terra),
 - gestão de recursos naturais (por exemplo, combustíveis fósseis, água, flora e fauna), e
 - métodos gerais de proteção ambiental.
- c) Aspectos técnicos e ambientais de operações: permitir ao auditor compreender a interação das atividades, produtos, serviços e operações do auditado com o ambiente. Convém que conhecimento e habilidades nesta área incluam
 - terminologia específica do setor,
 - aspectos e impactos ambientais,
 - métodos para avaliar a significância de aspectos ambientais,
 - características críticas de processos operacionais, produtos e serviços,
 - técnicas de monitoramento e medição, e
 - tecnologias para a prevenção de poluição.

7.4 Educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria

7.4.1 Auditores

Convém que auditores tenham a educação, experiência profissional, treinamento e experiência em auditoria, conforme a seguir:

- a) Educação completa e suficiente para adquirir o conhecimento e habilidades descritos em 7.3.
- b) Experiência profissional que contribua para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades descritos em 7.3.3 e 7.3.4. Convém que essa experiência profissional seja em uma posição técnica, gerencial ou profissional, que envolva o exercício de julgamento, solução de problemas e comunicação com outro pessoal gerencial ou profissional, pares, clientes e/ou outras partes interessadas.

Convém que parte da experiência profissional seja em uma posição onde as atividades desenvolvidas contribuam para o desenvolvimento de conhecimento e habilidades em

- gestão da qualidade para auditores de sistemas de gestão da qualidade, e
- gestão ambiental para auditores de sistemas de gestão ambiental.

c) Treinamento completo em auditoria que contribua para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades descritos em 7.3.1, bem como em 7.3.3 e 7.3.4. O treinamento pode ser provido pela própria organização da pessoa ou por uma organização externa.

d) Experiência em auditoria nas atividades descritas na seção 6. Convém que esta experiência tenha sido adquirida sob a direção e orientação de um auditor que seja competente como líder de equipe de auditoria na mesma disciplina.

NOTA - Convém que o alcance de direção e orientação (aqui e em 7.4.2, 7.4.3 e na tabela 1) necessários durante uma auditoria seja a critério do designado com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria e o líder da equipe da auditoria. Fornecer direção e orientação não implica supervisão constante e não requer alguém designado somente para essa tarefa.

7.4.2 Líderes de equipe da auditoria

Convém que um líder de equipe da auditoria tenha adquirido experiência adicional em auditoria para desenvolver o conhecimento e habilidades descritos em 7.3.2. Convém que essa experiência adicional tenha sido adquirida quando estiver atuando na função de um líder de equipe de auditoria, sob a direção e orientação de outro auditor que seja competente como um líder de equipe da auditoria.

7.4.3 Auditores que auditam sistemas de gestão da qualidade e ambientais

Convém que auditores de sistemas de gestão da qualidade ou sistemas de gestão ambiental que desejam se tornar auditores na segunda disciplina tenham

- a) treinamento e experiência profissional necessários para adquirir o conhecimento e habilidades para a segunda disciplina, e
- b) realizado auditorias que cubram o sistema de gestão na segunda disciplina sob a direção e orientação de um auditor que seja competente como um líder de equipe da auditoria na segunda disciplina.

Convém que um líder de equipe da auditoria em uma disciplina atenda a) e b) acima para se tornar um líder de equipe da auditoria na segunda disciplina.

7.4.4 Níveis de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria

Convém que as organizações estabeleçam os níveis da educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria com os quais um auditor precisa adquirir os conhecimentos e habilidades apropriados a um programa de auditoria, através da aplicação dos passos 1 e 2 do processo de avaliação, descrito em 7.6.2.

A experiência tem mostrado que os níveis apresentados na tabela 1 são apropriados para auditores que realizam auditorias de certificação ou semelhantes. Dependendo do programa de auditoria, níveis mais altos ou mais baixos podem ser apropriados.

Tabela 1 - Exemplo de níveis de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria para auditores que conduzem auditorias de certificação ou semelhantes

Parâmetro	Auditor	Auditor em ambas as disciplinas	Líder de equipe da auditoria
Educação	Educação em nível médio (ver Nota 1)	O mesmo solicitado para auditor	O mesmo solicitado para auditor
Experiência profissional total	5 anos (ver Nota 2)	O mesmo solicitado para auditor	O mesmo solicitado para auditor
Experiência profissional nos campos de gestão da qualidade ou ambiental	No mínimo 2 anos do total de 5 anos	2 anos na segunda disciplina (ver Nota 3)	O mesmo solicitado para auditor
Treinamento em auditoria	40 h de treinamento em auditoria	24 h de treinamento na segunda disciplina (ver Nota 4)	O mesmo solicitado para auditor
Experiência em auditoria	Quatro auditorias completas em um total de no mínimo 20 dias de experiência em auditoria como um auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria (ver Nota 5) Convém que as auditorias sejam completadas dentro dos três últimos anos sucessivos	Três auditorias completas em um total de no mínimo 15 dias de experiência em auditoria na segunda disciplina sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria na segunda disciplina (ver Nota 5) Convém que as auditorias sejam completadas dentro dos dois últimos anos sucessivos	Três auditorias completas em um total de no mínimo 15 dias de experiência em auditoria atuando na função de um líder de equipe da auditoria sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria (ver Nota 5) Convém que as auditorias sejam completadas dentro dos dois últimos anos sucessivos

NOTA 1 Educação em nível médio é a parte do sistema educacional nacional que vem posterior ao ensino fundamental e é concluída antes do ingresso em universidade ou instituição educacional semelhante.

NOTA 2 O número de anos de experiência profissional pode ser reduzido em um ano se a pessoa tiver completado a educação pós-secundária apropriada.

NOTA 3 A experiência profissional na segunda disciplina pode ser simultânea com a experiência profissional na primeira disciplina.

NOTA 4 O treinamento na segunda disciplina consiste em adquirir conhecimento das normas, leis, regulamentos, princípios, métodos e técnicas pertinentes.

NOTA 5 Uma auditoria completa é uma auditoria que cobre todos os passos descritos em 6.3 a 6.6. Convém que a experiência global em auditoria inclua toda a norma de sistema de gestão.

7.5 Manutenção e melhoria da competência

7.5.1 Desenvolvimento profissional contínuo

O desenvolvimento profissional contínuo se preocupa com a manutenção e melhoria do conhecimento, habilidades e atributos pessoais. Isto pode ser alcançado por meios tais como experiência profissional adicional, treinamento, estudo privado, treinamento orientado, participação em reuniões, seminários e conferências ou outras atividades pertinentes. Convém que auditores demonstrem seu desenvolvimento profissional contínuo.

Convém que as atividades de desenvolvimento profissional contínuo levem em conta mudanças nas necessidades do indivíduo e da organização, a prática de auditoria, normas e outros requisitos.

7.5.2 Manutenção da habilidade de auditar

Convém que os auditores mantenham e demonstrem sua habilidade de auditar através da participação regular em auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental.

7.6 Avaliação de auditor

7.6.1 Generalidades

Convém que a avaliação de auditores e líderes de equipe da auditoria seja planejada, implementada e registrada conforme procedimentos do programa de auditoria, de modo a fornecer um resultado objetivo, consistente, justo e confiável. Convém que o processo de avaliação identifique as necessidades de treinamento e outros reforços de habilidades.

A avaliação de auditores acontece nas seguintes fases distintas:

- a avaliação inicial de pessoas que desejam se tornar auditores;
- a avaliação dos auditores como parte do processo de seleção de uma equipe de auditoria descrito em 6.2.4;
- a avaliação contínua do desempenho de auditores, de modo a identificar necessidades de manutenção e aperfeiçoamento de conhecimento e habilidades.

A figura 5 ilustra a relação entre essas fases da avaliação.

Os passos do processo descritos em 7.6.2 podem ser usados em cada uma dessas fases da avaliação

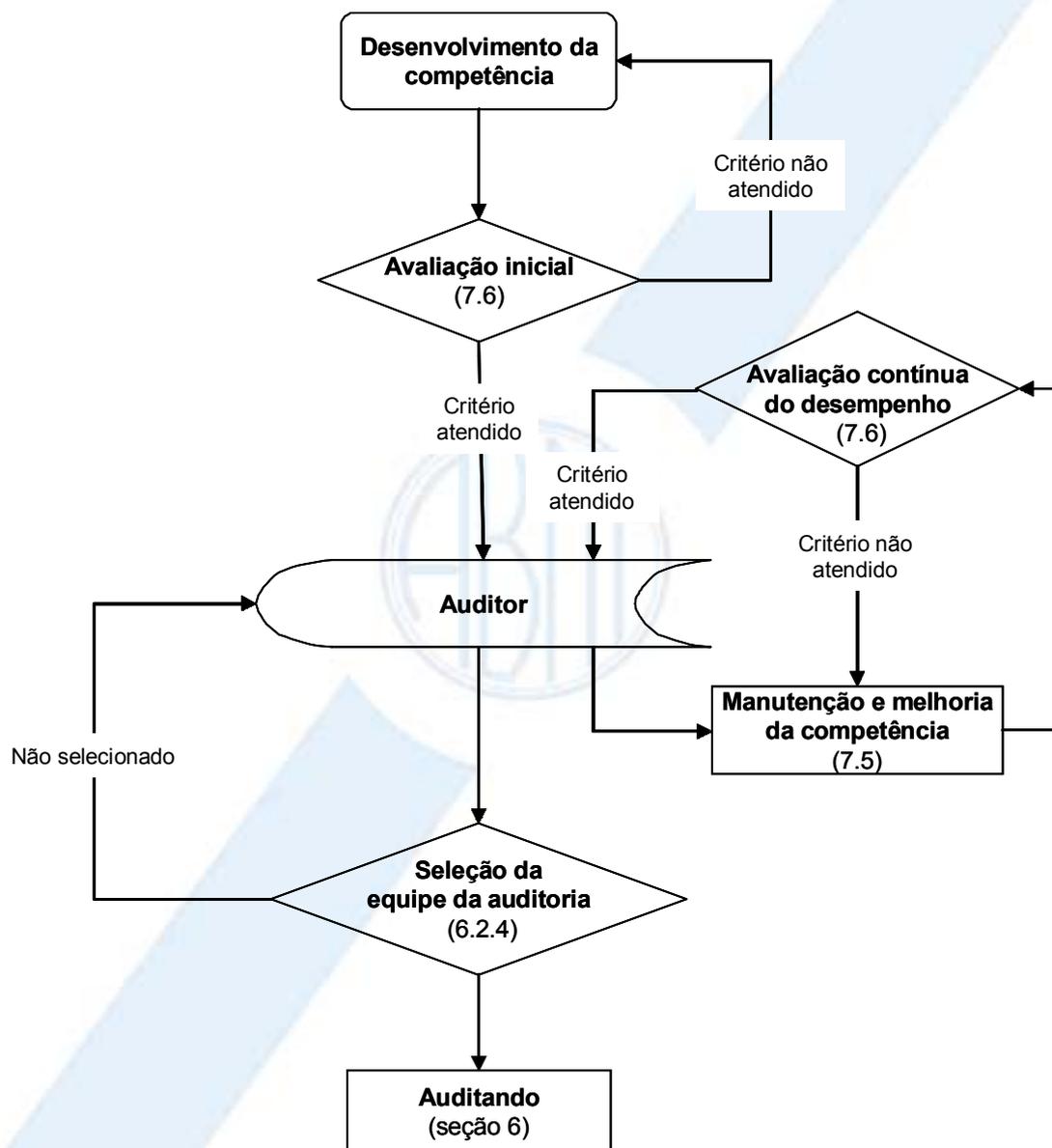


Figura 5 - Relação entre as fases da avaliação

7.6.2 Processo de avaliação

O processo de avaliação envolve quatro passos principais.

Passo 1 - Identificar os atributos pessoais e o conhecimento e habilidades para atender às necessidades do programa de auditoria

Ao decidir o conhecimento e habilidades apropriados, convém que sejam considerados o seguinte:

- tamanho, natureza e complexidade da organização a ser auditada;
- objetivos e abrangência do programa de auditoria;
- requisitos de certificação/registro e credenciamento;
- função do processo de auditoria na gestão da organização a ser auditada;
- nível de confiança requerido pelo programa de auditoria;
- complexidade do sistema de gestão a ser auditado.

Passo 2 - Estabelecer o critério de avaliação

O critério pode ser quantitativo (como anos de experiência profissional e educação, número de auditorias realizadas, horas de treinamento em auditoria) ou qualitativo (como ter demonstrado atributos pessoais, conhecimento ou desempenho das habilidades, em treinamento ou no local de trabalho).

Passo 3 - Selecionar o método de avaliação apropriado

Convém que a avaliação seja realizada por uma pessoa ou uma bancada usando um ou mais dos métodos selecionados na tabela 2. Ao usar a tabela 2, convém que seja notado o seguinte:

- os métodos esboçados representam uma série de opções e podem não se aplicar em todas as situações;
- os vários métodos esboçados podem diferir na sua confiabilidade;
- tipicamente convém que uma combinação de métodos seja usada para assegurar um resultado que seja objetivo, consistente, justo e confiável.

Passo 4 - Conduzir a avaliação

Nesse passo as informações coletadas sobre a pessoa são comparadas contra o critério estabelecido no passo 2. Quando uma pessoa não atende ao critério, treinamento adicional, trabalho e/ou experiência em auditoria são requeridos. Convém que seguido a isto haja uma reavaliação.

Um exemplo de como os passos do processo de avaliação poderiam ser aplicados e documentados no caso de um programa de auditoria interno hipotético é ilustrado na tabela 3.

Tabela 2 - Métodos de avaliação

Método de avaliação	Objetivos	Exemplos
Análise crítica de registros	Verificar a formação e experiência do auditor	Análise de registros de educação, treinamento, emprego e experiência em auditoria
Realimentação positiva e negativa	Fornecer informações sobre como o desempenho do auditor é percebido	Pesquisas, questionários, referências pessoais, atestados, reclamações, avaliação de desempenho, análise crítica de seus pares
Entrevista	Avaliar atributos pessoais e habilidades de comunicação para verificar informações e testar conhecimento e para coletar informações adicionais	Entrevistas presenciais e por telefone
Observação	Avaliar atributos pessoais e a capacidade para aplicar conhecimento e habilidades	Execução de funções, auditorias testemunhadas, desempenho no trabalho
Teste	Avaliar atributos pessoais, conhecimento e habilidades e sua aplicação	Exames orais e escritos, teste psicométrico
Análise crítica após auditoria	Fornecer informações onde a observação direta pode não ser possível ou apropriada	Análise crítica do relatório de auditoria e discussão com o cliente da auditoria, auditado, colegas e com o auditor

Tabela 3 - Aplicação do processo de avaliação para auditor em um programa de auditoria interno hipotético

Áreas de competência	Passo 1 Atributos pessoais, e conhecimento e habilidades	Passo 2 Critério de avaliação	Passo 3 Métodos de avaliação
Atributos pessoais	Ético, mente aberta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decisivo e autoconfiante.	Ter desempenho satisfatório no local de trabalho.	Avaliação de desempenho
Conhecimento e habilidades genéricos			
Princípios, procedimentos e técnicas de auditoria	Habilidade para conduzir uma auditoria de acordo com procedimentos internos, em comunicação com colegas conhecidos do local de trabalho.	Ter completado curso interno de treinamento de auditor Ter executado três auditorias como membro de uma equipe da auditoria interna.	Análise crítica de registros de treinamento Observação Análise crítica de pares
Sistema de gestão e documentos de referência	Habilidade para aplicar as partes pertinentes do manual do sistema de gestão e seus procedimentos relacionados.	Ter lido e entendido os procedimentos do manual do sistema de gestão pertinentes aos objetivos, escopo e critério da auditoria.	Análise crítica de registros de treinamento Teste Entrevista
Situações organizacionais	Habilidade para atuar de forma eficaz dentro da cultura da organização e da estrutura organizacional e de informação.	Ter trabalhado para a organização durante no mínimo um ano, em uma função de supervisão.	Análise crítica de registros de emprego
Leis, regulamentos e outros requisitos aplicáveis	Habilidade para identificar e entender a aplicação das leis pertinentes e regulamentos relacionados aos processos, produtos e/ou descargas no ambiente.	Ter completado um curso de treinamento nas leis pertinentes às atividades e processos a serem auditados.	Análise crítica de registros de treinamento
Conhecimento e habilidades específicos da qualidade			
Métodos e técnicas relacionadas com qualidade	Habilidade para descrever os métodos internos de controle da qualidade. Habilidade para diferenciar entre requisitos para testes ao longo do processo e finais.	Ter completado treinamento na aplicação de métodos de controle da qualidade. Ter demonstrado o uso no local de trabalho de procedimentos de testes ao longo do processo e finais.	Análise crítica de registros de treinamento Observação
Processos e produtos, incluindo serviços	Habilidade para identificar os produtos, seu processo de fabricação, especificações e seu uso final.	Ter trabalhado no planejamento da produção como funcionário administrativo do planejamento de processo. Ter trabalhado no departamento de assistência técnica.	Análise crítica de registros de emprego
Conhecimento e habilidades ambientais específicas			
Métodos e técnicas de gestão ambiental	Habilidade para entender métodos para avaliar o desempenho ambiental.	Ter completado treinamento em avaliação de desempenho ambiental.	Análise crítica de registros de treinamento
Ciência e tecnologia ambientais	Habilidade para entender como a prevenção de poluição e os métodos de controle usados pela organização apontam os aspectos ambientais significativos da organização.	Ter seis meses de experiência profissional no controle e prevenção de poluição em um ambiente industrial semelhante.	Análise crítica de registros de emprego
Aspectos técnicos e ambientais de operações	Habilidade para reconhecer os aspectos ambientais da organização e seus impactos (por exemplo materiais, suas reações entre si e potenciais impactos no ambiente em caso de derramamento ou liberação) Habilidade para avaliar os procedimentos de resposta de emergência aplicáveis em incidentes ambientais.	Ter completado um curso interno de treinamento em armazenamento de materiais, mistura, uso, disposição e seus impactos ambientais. Ter completado treinamento no Plano de Resposta de Emergência e experiência como membro da equipe de resposta de emergência.	Análise crítica de registros de treinamento, conteúdo do curso e resultados Análise crítica de registros de treinamento e de emprego